

Heeft u een klacht? Dan bieden wij u allereerst onze oprechte excuses aan.

Uw tevredenheid is belangrijk voor ons

Sterker nog: niets is belangrijker. Wij willen u gewoon een topservice bieden. Dat is onze strategie. Want wij geloven heilig dat alleen bedrijven met enorm tevreden klanten bestaansrecht hebben. Die gaan het winnen van de bedrijven waar u een (polis) nummer bent. Wie goed doet, goed ontmoet. Daar geloven wij in.

Dat lukt niet altijd

Dat blijkt wel, want anders had u geen klacht. Graag willen wij benadrukken dat wij uw klachten en opmerkingen zéér serieus nemen. Want het is de belangrijkste informatie om onze service aan u en al onze andere klanten verder te verbeteren. En om dezelfde klachten in de toekomst te voorkomen.

Vertel ons uw klacht

Je kunt jouw klacht op de volgende manieren aan ons doorgeven

Per telefoon

020-75 85 310

Per post

Postbus 12550

1100 AN Amsterdam

Hoogoorddreef 15

1101 BA Amsterdam

Per e-mail

klacht@brandnewday.nl

Wij verzoeken u om naast de klacht ook altijd uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer en Brand New Day rekeningnummer (bijvoorbeeld 123456-01) aan ons door te geven.

Wat kunt u van ons verwachten?

Gewoon, dat wij uw klacht binnen 1 werkdag oplossen. Daar streven wij naar. En normaal gesproken lukt dat ook. Soms is dat helaas niet mogelijk, omdat wij bijvoorbeeld informatie bij een derde partij moeten inwinnen. In dat geval laten wij u binnen 1 werkdag weten dat wij uw klacht in behandeling hebben genomen en wanneer u uiterlijk een antwoord van ons krijgt.

Onze directie ziet elke klacht

Want onze hoge heren zitten niet in een ivoren toren. Nee, elke klacht belandt op het bureau van 1 van onze directeuren. Wilt u uw klacht direct naar de directie sturen? Of bent u niet tevreden met de afhandeling? Stuur uw klacht dan naar directie@brandnewday.nl. Eén van onze directieleden neemt dan contact met u op.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u zich ook tot het [Kifid](#) – Postbus 93257, 2509 AN Den Haag – richten. Het Kifid neemt klachten in behandeling als de consument en de aanbieder er samen niet uitkomen.

Het burgerlijk recht

Op onze dienstverlening is het Nederlands recht van toepassing. U kunt zich dus ook altijd tot de burgerlijke rechter wenden. Wij beloven dat wij ons tot het uiterste zullen inspannen om het nooit zover te laten komen.